



LA MEDIAZIONE

Nora Lenzi, Emma Meneci, Marta Sabato, Ugo Migliorini

MEDIAZIONE

Procedura informale per la ricerca di un accordo positivo tra le parti

MEDIATORE: terzo, neutro, imparziale





ASSOCIAZIONE NAZIONALE MEDIATORI PROFESSIONISTI

L'Associazione Nazionale Mediatori Professionisti (ANMP) nasce nel 2019 e si pone l'obiettivo di valorizzare il mediatore come figura professionale autonoma, con specifiche attitudini, competenze, esperienze e formazione, portatrice di interessi e obiettivi propri, distinta dalle classiche professioni intellettuali.

Scopo di ANMP è di costituire un soggetto rappresentativo degli interessi dei mediatori su scala nazionale che sostenga e promuova la mediazione anche a livello istituzionale e legislativo. ANMP è iscritta nel registro dei centri rappresentanti di interessi presso la Camera dei Deputati e presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

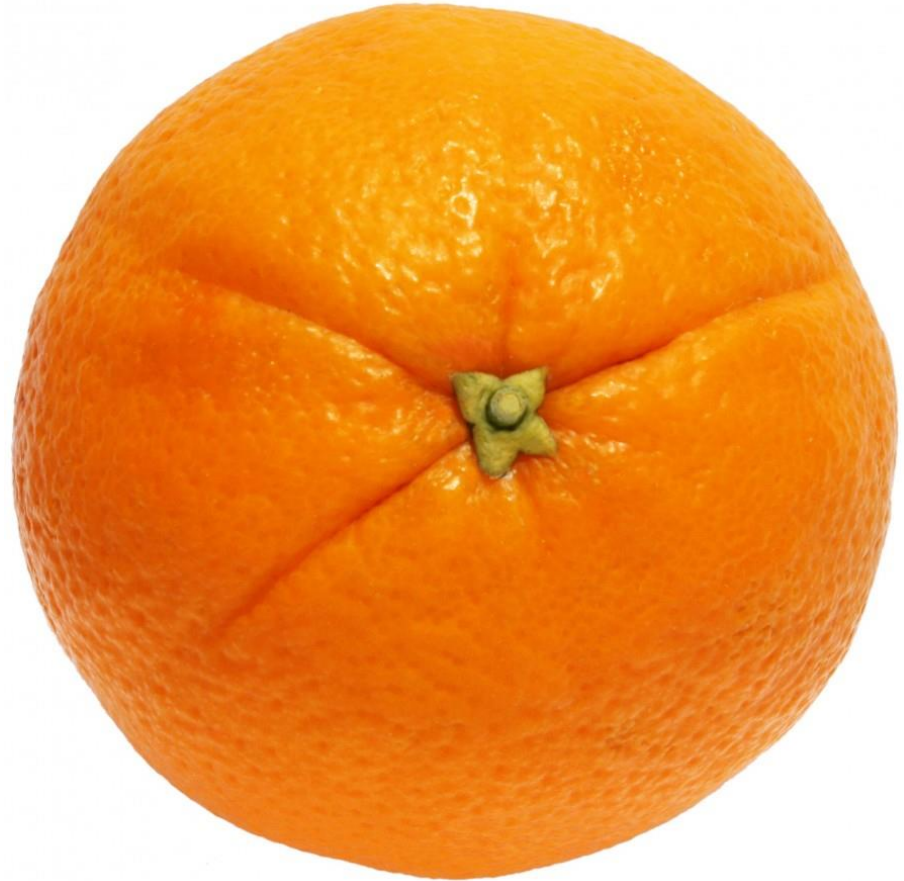


LE DEFINIZIONI PIÙ RICORRENTI DI CONFLITTO

- **UN CONFRONTO DI OPINIONI**
- **AVERE IDEE CONTRASTANTI**
- **UNO SCONTRO VERBALE**
- **AVERE INTERESSI OPPOSTI**
- **AVERE LO STESSO BISOGNO DA
SODDISFARE CON POCHE RISORSE**
- **UN MODO PER CHIARIRSI**
- **OTTENERE UNA POSIZIONE DI
VANTAGGIO**
- **DISCUTERE ANIMATAMENTE**
- **UNA GUERRA**

STORIA DELL'ARANCIA

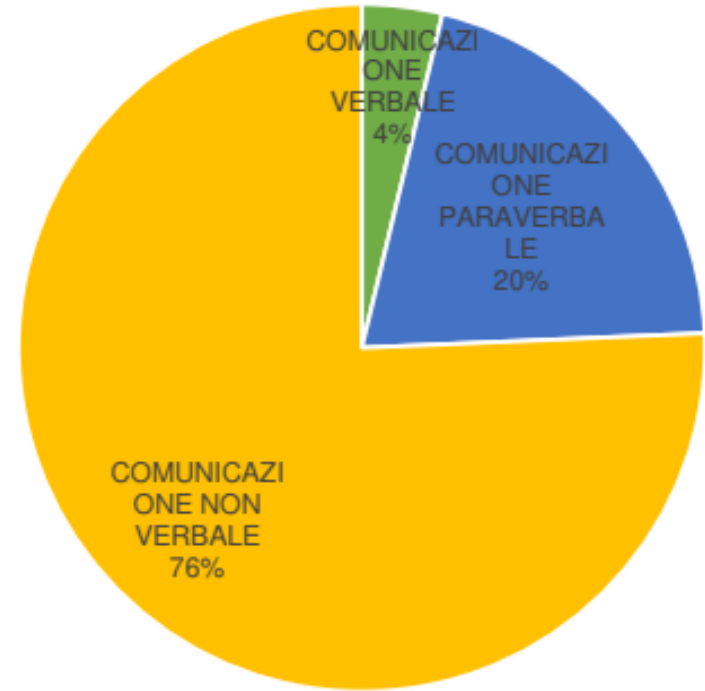
Due bambine litigano per prendere l'unica arancia rimasta. La madre per cercare di porre fine al litigio taglia a metà l'arancia dandone una parte a ciascuna di loro, ma alle bambine questa soluzione non piace e continuano a litigare a quel punto la nonna interviene e domanda alle bambine perché volessero l'arancia. la prima risponde che voleva spremerla per bere il succo mentre l'altra voleva grattugiare la buccia per fare una torta, così la nonna sprema l'arancia così che la più piccola possa bere il succo e grattugia la buccia così che l'altra possa fare la torta. In questo modo la nonna ha accontentato entrambe e la pace è tornata





VARI TIPI DI COMUNICAZIONE

- **COMUNICAZIONE VERBALE:** Quello che diciamo
- **COMUNICAZIONE PARAVERBALE:** Non quello che diciamo, ma come lo diciamo
- **COMUNICAZIONE NON VERBALE:** Linguaggio del corpo





COMUNICARE CON GLI ALTRI

Spesso i nostri problemi relazionali nascono dalla difficoltà nella comunicazione che, se non curata, con il tempo si atrofizza, stanchezza, stress, aspettative non soddisfatte, rimorsi, rimpianti si riversano, anche se noi non ce ne accorgiamo, nelle nostre parole e ne trasformano il contenuto, non permettendoci più di entrare veramente in relazione con l'altro.

Molte persone fanno fatica ad esprimere le proprie ragioni, ciò che pensano e sentono in modo chiaro e diretto: le difficoltà relazionali nascono proprio dal non sapere entrare in connessione con l'altro.

COMUNICARE NON SIGNIFICA SOLO DIRE, MA ANCHE E SOPRATTUTTO ENTRARE IN RELAZIONE CON GLI ALTRI.

Difatti spesso, anche quando ci sembra di comunicare in modo chiaro ciò che pensiamo, non è detto che l'altro ci stia comprendendo, perché non è detto che stia associando alle parole il nostro stesso significato, stia provando le stesse emozioni e veda la realtà con i nostri stessi occhi.

Il problema di comunicazione dipende dal contenuto di ciò che diciamo, dal modo in cui lo diciamo, dalla relazione tra noi e il nostro interlocutore e dal fatto che quest'ultimo sia effettivamente o meno raggiunto dal messaggio che intendiamo trasmettere

Saper comunicare e saper ascoltare in modo efficace ed attivo svolgono una funzione preventiva e ci immunizzano contro le problematiche relazionali di qualunque natura esse siano.

- **DOMANDE CHIUSE**

Si fanno quando c'è bisogno di un'informazione precisa, di conoscere un dato specifico. Sono domande che forzano una risposta diretta ed evitano delle risposte evasive. C'è il rischio però che limitino la materia del discorso

- **DOMANDE APERTE**

Di allargamento. Sono le più utilizzate nelle mediazioni, poiché costringono l'interlocutore ad esprimersi, non potendo dare come risposta solamente un sì o un no.

- **DOMANDE CON RIFORMULAZIONE**

In determinate situazioni il mediatore riprodurrà il messaggio con un linguaggio non avversariale, spogliandolo dei commenti emotivi e della connotazione negativa. Queste domande servono ad invitare la parte ad esplicitare i propri sentimenti.

- **DOMANDE CIRCOLARI**

Di reciproca identificazione. Servono per far cambiare prospettiva alla parte.

- **DOMANDE IPOTETICHE**

Permettono di introdurre un'ipotesi senza accollarsene la responsabilità. Vanno costruite solo quando conosciamo entrambi gli interessi.

- **DOMANDE DA NON FARE**

Domande alternative, multiple, tendenziose.